

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH

Hairunnisa Asri, Abdul Wahid, Deli Anhar

Program Studi Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari. Banjarmasin, NPM 16120190

Program Studi Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari. Banjarmasin, NIDN 1115036001

Program Studi Administrasi Publik, 12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari. Banjarmasin, NIDN 0010106201

E-mail : Hairunnisaasri05@gmail.com

Abstrak

Hairunnisa asri, NPM 16120190, “Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah”. Bimbingan Bapak Abdul wahid sebagai pembimbing utama dan bapak deli anhar sebagai co pembimbing. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Analisis Kualitas Pelayanan Publik, apa saja yang menjadi Hambatan Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Upaya apa saja untuk mengatasi Hambatan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif data dikumpulkan dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi kepada orang informan. Analisis data menggunakan Reduksi data, Interpretasi dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Indikator Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan emphaty. Namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain mengenai kenyamanan tempat pelayanan serta fasilitas untuk penyandang disabilitas, Kurang nya fasilitas internet, Dan kurang nya fasilitas pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC. Adapun cara mengatasinya lebih diperbanyak lagi jaringan internet agar masyarakat yang sedang berurusan juga mudah menggunakan nya tanpa ada halangan dan juga bias menambahkan fasilitas untuk disabilitas, kemudian sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana berupa AC di ruangan pelayanan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat berurusan dan tidak segan untuk berurusan lagi.

***Kata kunci** :pelayanan publik, kualitas pelayanan publik*

Abstract

Analysis of the quality of public services in the Central Banjarmasin District Office. The purpose of this research is to find out the description of Analysis of Public Service Quality, what are the Barriers to Analysis of Public Service Quality and any Efforts to overcome the Barriers to Analysis of Public Service Quality at the Central Banjarmasin District Office. The research method uses a qualitative approach to the type of research Descriptive data collected by observation, interviews and documentation to informants. Data analysis using data reduction, interpretation and conclusion drawing. The results showed Tangible Indicators, Reliability, Responsiviness, Assurance and empathy. However, there are indicators that have not yet worked in accordance with the wishes of the community, including the convenience of service places and facilities for persons with disabilities, the lack of internet facilities, and the lack of air conditioning facilities such as fans and air conditioners. As for how to overcome it, the internet network is more multiplied so that people who are dealing are also easy to use without obstacles and can also add facilities for disabilities, then it is better to add facilities and infrastructure in the form of air conditioners in service rooms for the community to feel comfortable when dealing and not hesitate to get more business.

Keywords : public services, quality of public services.

1. Pendahuluan

Pegawai Negri sipil (PNS) merupakan unsur aparatur sipil negara yang melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan dalam mencapai tujuan negara, oleh karena itu sehingga Pegawai Negri Sipil dituntut untuk menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efektif dan efisien. Berdasarkan peraturan agar pemerintahan dan pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik dibutuhkan aparatur sipil negara sebagai pelaksana kebijakan untuk menjalankan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan profesional, kompeten, serta memiliki integritas sehingga akan tercipta kinerja yang baik. Salah satu instansi yang mendukung pembangunan daerah khususnya untuk mencapai daya guna dan nilai guna adalah Kecamatan Banjarmasin Tengah. Untuk itu sudah diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Dalam hal ini kecamatan memberikan pelayanan publik dalam bentuk berkas permohonan pelayanan administrasi umum dan perizinan, yang berupa proses legalisasi permohonan, surat keterangan dan penerbitan dokumen perizinan

(izin mendirikan bangunan, izin usaha rumah kost, izin usaha mikro kecil, izin usaha salon kecantikan, surat keterangan tempat usaha) dan non perizinan (surat keterangan pindah, surat pengantar nikah, surat waris, surat hibah, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, susunan keluarga, dispensasi nikah, rekomendasi PAUD, legalisasi izin IMB).

1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang masalah diatas, perumusan masalah yang diungkapkan adalah :

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan tengah ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah ?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik di kantor Banjarmasin tengah ?

1.3 Fokus penelitian

Agar penelitian ini sesuai dengan tujuan dan masalah yang di kaji tidak terlalu meluas, maka peneliti sangat mempertimbangkan keterbatasan

penelitian untuk tenaga, waktu, tempat dan biaya maka peneliti berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah.

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan publik, apa saja yang menjadi hambatan analisis kualitas pelayanan publik dan upaya apa saja untuk mengatasi hambatan analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah adalah :

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya berkenaan dengan kinerja pegawai pada organisasi publik.

2. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan publik serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-banjari.

3. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk wajib aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berdasarkan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

Metode penelitian

3.1 Pendekatan penelitian

Penelitian yang berjudul “ analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah“ , menggunakan pendekatan kualitatif, berdasarkan permasalahan yang di ajukan dalam penelitian lebih mengutamakan, mengungkapkan dan menggambarkan sebuah aktifitas sosial, peristiwa, sikap, persepsi, kepercayaan, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah sugiyono (2012 : 8).

3.2 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012 : 9). Dimana data yang di dapat berupa gejala – gejala yang dituangkan dalam bentuk foto, dokumen, dan catatan lapangan pada saat penelitian selanjutnya dideskripsikan secara narasi.

3.3 Lokasi penelitian

Pada penelitian ini fokusnya adalah analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah dan lokusnya adalah pelayanan di kantor kecamatan Banjarmasin tengah.

3.4 Sumber data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, yang menjadi pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012 : 96).

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penelitian untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini penelitian memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2012 : 156) bila dilihat dari segi cara atau Teknik pengumpulan data, maka Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan

ketigannya. Pada penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara.

1. Wawancara

Dalam Teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu : wawancara terstruktur, wawancara semi – terstruktur dan wawancara mendalam (*in – depth interview*). Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sehingga besar berisi pendapat, sikap dan pengalaman pribadi.

2. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono, (2009 : 240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan penelitian disini berupa foto, gambar, serta data – data lain yang terkait.

3.6 Definisi operasional Variabel

Dalam mengarahkan penelitian pada sarasanya memerlukan adanya Batasan terhadap penelitian, tujuannya adalah analisis kualitas

pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah agar menggambarkan fenomena yang hendak diteliti secara cepat. Berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan definisi operasional yang merupakan pembatasan penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang menjadi Batasan atau ukuran adalah dengan mengacu pada beberapa faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

3.7 Analisis data

Menurut Sugiyono (2012 : 89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun Data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, penjabaran, ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang mana penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain, Teknik analisis data mempunyai tahap yang harus dilakukan setelah proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang baik.

analisis hasil penelitian

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

Sebelum menjadi sebuah Kantor Kecamatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah bermula dari sebuah Kecamatan Pembantu.

Kecamatan Pembantu (Perwakilan Kecamatan) Banjarmasin Tengah diresmikan pada pembentukannya pada tanggal 28 Februari 1986 oleh Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Banjarmasin sekaligus melantik dan mengambil sumpah jabatan perta ma kepala kantor perwakilan Banjarmasin Tengah. Peresmian pembentukan tersebut adalah sebagai realisasi dari Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 0355 tahun 1984.

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

Sebelum menjadi sebuah Kantor Kecamatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah bermula dari sebuah Kecamatan Pembantu. Kecamatan Pembantu (Perwakilan Kecamatan) Banjarmasin Tengah diresmikan pada pembentukannya pada tanggal 28 Februari 1986 oleh Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Banjarmasin sekaligus melantik dan mengambil sumpah jabatan perta ma kepala kantor perwakilan Banjarmasin Tengah. Peresmian pembentukan tersebut adalah sebagai realisasi dari Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah

Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 0355 tahun 1984.

4.2.1 Visi dan Misi

Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin mempunyai visi dan misi yang mengacu kepada faktor. Visi misi kecamatan ini mengacu kepada visi misi kota sebagai jabaran atau implemnetasi visi misi kota Banjarmasin

4.2.2 Struktur Organisasi Kecamatan

Struktur Organisasi pada Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut :

Camat, adalah pejabat Kepala Pemerintahan tertinggi di Kecamatan yang mempunyai tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan pelimpahan kewenangan oleh Walikota, sesuai dkarakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku,

4.2 Tugas pokok kecamatan

Kecamatan mempunyai tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan pelimpahan

kewenangan oleh Walikota, sesuai dkarakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

4.2.1 Tugas Pokok Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyusunanprogram. Pengelolaan urusan keuangan dan pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi kepegawaian.

4.2.2 Tugas Pokok Perencanaan dan Keuangan

Sub bagianan perencanaan dan keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program dan rencana, evaluasi serta laporan Badan, perancangan anggaran, pengelolaan, penatausahaan dan penyusunan laporan penanggung jawaban keuangan.

4.2.3 Tugas Pokok Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan surat menyurat, ekspedisi dan kearsipan, urusan rumah tangga dan perlengkapan serta menyelenggarakan administarasi kepegawaian.

4.2.4 Tugas Pokok Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan umum dan pembinaan pemerintahan keluaran dan administrasi pertanahan.

4.2.5 Tugas Pokok Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas pokok melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.

4.2.6 Tugas Pokok Seksi Ekonomi dan Pembangunan.

Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan dibidang ekonomi dan pembangunan.

4.2.7 Tugas Pokok Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial.

4.2.8 Tugas Pokok Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan

Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan mempinyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan

pelayanan, pembinaan dan pengembangan dibidang pelayanan, informasi dan penaduan.

4.2.9 Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kecamatan sesuai dengan keahlian dan pengarahan yang akan diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.3 Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas pada Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Kinerja pegawai indikator penilaian kinerja yaitu: *berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati*.

Untuk memperoleh data maka dilakukan wawancara pada narasumber terkait, sebagai keyinformant yaitu peneliti kepada kasi pelayanan, informasi dan pengaduan dan disamping itu untuk melengkapi data juga dilakukan wawancara kepada salah satu staf dan honorer pelayanan, informasi dan pengaduan Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

4.4 Hambatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di kantor kecamatan Banjarmasin tengah Berdasarkan dimensi *Tangibel* (Berwujud) dalam pelaksanaannya mengenai sarana dan prasarana, Internet tidak stabil dalam hal itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal penggunaan internet yang menggunakan seperti para pegawai kecamatan banjarmasin tengah. Dan kurang nya fasilitas pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC mengakibatkan para masyarakat kurang nyaman berada di kecamatan Banjarmasin tengah. Hal ini disampaikan oleh salah satu masyarakat yang sedang berurusan di kecamatan Banjarmasin tengah. Dan juga belum adanya ketersediaan untuk *disabilitas* yang sesuai dalam penelitian dimensi *Tangibel* (berwujud) yang tuturkan oleh salah satu pegawai bidang pelayanan, informasi dan pengaduan di kantor kecamatan Banjarmasin tengah.

4.5 Upaya untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membantu kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di kecamatan Banjarmasin tengah yaitu Untuk mencapai atau menilai kualitas pelayanan pegawai dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan untuk kepuasan masyarakat dibutuhkan pelayanan yang baik.

5.1 Kesimpulan

1. Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Banjarmasin tengah dapat dinilai dari lima dimensi yaitu : *Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy*;
2. Yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah. Kurangnya fasilitas internet. Dan kurangnya fasilitas pendingin ruangan seperti kipas angin dan AC mengakibatkan para masyarakat kurang nyaman berada di kecamatan Banjarmasin tengah. Hal ini disampaikan oleh salah satu masyarakat yang sedang berurusan di kecamatan Banjarmasin tengah. Dan juga

belum adanya ketersediaan untuk *disabilitas* yang sesuai dalam penelitian dimensi *Tangibel* (berwujud) yang tuturkan oleh salah satu pegawai bidang pelayanan, informasi dan pengaduan di kantor kecamatan Banjarmasin tengah.

1. Upaya mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah lebih diperbanyak lagi jaringan internet agar masyarakat yang sedang berurusan juga mudah menggunakannya tanpa ada halangan dan juga bias menambahkan fasilitas untuk *disabilitas* seperti sarana yang dikatakan oleh salah satu pegawai di Kecamatan Banjarmasin Tengah kemudian sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana berupa AC di ruangan pelayanan untuk masyarakat agar merasa nyaman saat berurusan dan tidak segan untuk berurusan lagi.

5.2 Saran

1. Pelayanan di Kecamatan Banjarmasin harus dipertahankan sopan santun dan ramahnya serta meningkatkan tempat pelayanan menambahkan sarana dan prasarana seperti

pendingin ruangan agar masyarakat lebih betah serta menambahkan fasilitas untuk *Disabilitas*

2. Menambahkan jaringan internet agar lebih mudah mengakses jaringan dan masyarakat juga mudah menggunakannya serta menambahkan pendingin ruangan lebih banyak lagi di sekitar ruangan pelayanan, juga menambahkan fasilitas untuk pengguna *disabilitas*.
3. Agar ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitas di Kecamatan Banjarmasin Tengah untuk lebih baik setiap tahunnya.

Daftar pustaka

Daftar pustaka

- Moenir, h.a.s, 2001, “manajemen pelayanan umum di Indonesia”, bumi aksara, Jakarta.
- Ones git crstalia, 2015, “kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo skripsi”, program studi Pendidikan administrasi perkantoran jurusan Pendidikan administrasi fakultas ekonomi uiversitas negeri Yogyakarta.

Moehariono. 2012. “pengukuran kinerja berbasis kompetensi”. Jakarta : raja grafindo persada.

Irsan. 2012. “kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas simpur di bandar lampung”. Tesis. Universitas lampung. Bandar lampung.

Moenir, H.A.S,. 2001. “manajemen pelayanan umum di indonesia” bumi aksana, Jakarta.

Arief, 2007, “pemasaran jasa & kualitas pelayanan”, bayumedia publishing, malang

Hardiansyah. 2011. “kualitas pelayanan publik”. Yogyakarta : gava media

Arikunto, 2010. “prosedur penelitian suatu pendekatan praktik”. Jakarta: rienka cipta.

Undang-undang

Menurut undang-undang no. 25 tahun 2009

Undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public

Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik standar pelayanan

Jural

Kumayza, T. N. 2016. Analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong kabupaten kutai kartanegara. Mahakam fisipol. 3(1), 2016

Kamarmi, SN, N. 2011. Analisis pelayanan public terhadap masyarakat. 2: 84- 110

Arief, M. 2011. Kualitas pelayanan publik di bandara internasional sultan hasanudin makassar. *Academica* 3 (2), 2011